

Basisschulung

Training für Servicemitarbeiter

Mo, 08.11.2010	1. Schulungstag
9.30 - 11.00 Uhr Block I	<p>Begrüßung</p> <p>Ziele des Trainings/ Workshops</p> <p>Organisation, Regeln der Zusammenarbeit, Vorstellungsrunde Was wollen wir in diesen zwei Tagen erreichen?</p> <p>Erwartungen der Teilnehmer</p> <p>Der (Großküchen-) Service Techniker HEUTE</p> <p>Herausforderungen des Marktes, Trends im Service Kundenorientierung: Der Kunde: König und/ oder Partner? „Sie kümmern sich um Ihren Gast, wir erledigen den Rest.“ - Was ist das Besondere am Service für Großküchengeräte?</p> <p>Der loyale Kunde</p> <p>Nutzen: für mich selbst, für das Unternehmen, für den Kunden</p>
11.00 - 11.30 Uhr	Kaffepause
11.30 - 13.00 Uhr Block II	<p>Der Kundenbeziehungsprozess (Phasenmodell)</p> <p>Blickwinkel Techniker – Blickwinkel Kunde Der erste Eindruck: Lebende Visitenkarte am Telefon/ vor Ort</p> <p>Einen bleibenden Eindruck hinterlassen</p> <p>Anwendungstraining: „Der erste Eindruck beim Kunden“</p>
13.00 - 14.00 Uhr	Mittagspause
14.00 - 15.30 Uhr Block III	<p>Kundenbedürfnisse und Kundenerwartungen</p> <p>Kundentypen, Verhaltensempfehlungen Anwendungstraining: Kundenorientierte Kommunikation</p>
15.30 - 16.00 Uhr	Kaffeepause
16.00 - 17.30 Uhr Block IV	<p>Stolperstellen beim Kunden</p> <p>Was kann alles schief gehen? (Situationen der Teilnehmer) Anwendungstraining: Kundenbegeisterung</p>
17.30 - 18.00 Uhr	<p>Zusammenfassung</p> <p>Ankern der Kernaussagen und persönlicher Transferpunkte</p> <p>Tages-Blitzlicht</p>

Übernachtung (bitte direkt buchen):

Niedersachsenhof, Hans-Heiner-Köhnken e.K., Hotel – Restaurant, 27404 Gyhum – Sick
 Telefon: +49 - (0)4286 – 9400, Telefax: +49 - (0)4286 – 1400
 Kosten: 59,00 € pro Nacht inkl. Frühstück, zzgl. MwSt.

Di, 09.11.2010	2. Schulungstag
08.00 - 10.00 Uhr Block I	Wiederholung und Vertiefung der Kernaussagen von Tag 1 Schwierige Situationen beim Kunden Situations aus der Praxis der Teilnehmer Kundenrückmeldungen, typische Einwände, Reklamationen Umgang mit Konflikten; Eskalation und Deeskalation Ursachenanalyse Konfliktschaukel Lösungsoptionen
10.00 - 10.30 Uhr	Kaffepause
10.30 - 12.00 Uhr Block II	Verhalten in außergewöhnlichen Situationen Anwendungstraining (Praxissimulation) Das Werkzeug Sprache Kommunikation in typischen Kundensituationen Erfolgshebel erkennen und einsetzen
12.00 - 13.00	Mittagspause
13.00 - 14.30 Uhr Block III	Dienstleistungen empfehlen, verkaufen und bedienen Eigenschaften von Dienstleistungen Präsentation meiner Leistung Kunden-Nutzen-Argumentation Anwendungstraining: Ergebnisorientierte Kundengespräche Standards für das Kundengespräch
14.30 - 15.00 Uhr	Kaffeepause
15.00 - 16.30 Uhr Block IV	Kundenbegeisterung nach meinem Auftrag Zusätzliche Serviceleistungen hinterlegen Ansatzpunkte zur Steigerung der Kundenloyalität Anwendungstraining: Kundenzufriedenheitsfrage Erstellung von Servicestandards für Mitarbeiter im Bereich der Großküchentechnik Vom Training in die Praxis (Ankern der Kernaussagen und der Transferpunkte) Persönliche Zielvereinbarung und Aktionsplan Teilnehmer-Feedback + Blitzlicht

Die Tagung wird in den Räumen des Niedersachsenhof, Hans-Heiner-Köhnken e.K., Hotel – Restaurant, 27404 Gyhum – Sick, durchgeführt.

Teilnahmepreis: 390,00 Euro zzgl. MwSt. für das Training, Tagungsunterlagen, Getränke und Snacks, Mittagessen.

Anmeldung: Fachverband GGKA, Frau Kathrin Schnabel, ggka@einzelhandel.de
Fragenheimstraße 6, 50931 Köln, Tel. 0221/940 83-23, Fax -90.